

CENTRO HERCOLANI S.R.L

SOTTO L' ALTO PATRONATO DEL S.M. ORDINE DI MALTA

ACCREDITATO S.S.R. CON DET. 18989 DEL 13/10/2021

SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO UNI EN ISO 9001

---

via delle Tovaglie 2– **Tel. (051) 331260 - 330494**

40124 BOLOGNA

CARTA DEI SERVIZI





CENTRO HERCOLANI S.R.L

SOTTO L' ALTO PATRONATO DEL S.M. ORDINE DI MALTA

Via delle Tovaglie 2 Tel. (051) 331260 - 330494

40124 BOLOGNA

CARTA DEI SERVIZI

******

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerci e a rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi e più garantiti i servizi.



1 OBIETTIVI
Il CENTRO HERCOLANI vuole rispondere a due esigenze:
- efficacia della terapia
- efficienza della gestione

Il Centro è una struttura poliambulatoriale presente nella realtà cittadina da circa trent'anni.
Ci distingue la gestione di un CENTRO ANTIDIABETICO importante per il numero di pazienti in carico e per la qualità dell'assistenza.
Molti sono i servizi e le prestazioni accreditate con il SSR.
La sua attività di diagnosi e terapia vuole rispondere con correttezza e puntualità alle necessità dei cittadini. A tale scopo il Centro si impegna ad organizzare corsi di formazione al personale medico e paramedico e di informazione ai cittadini.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI
Il Centro Hercolani si impegna a garantire i rispetto dei seguenti principi:

EGUAGLIANZA: ogni paziente ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazione di sesso, razza e condizione sociale.
IMPARZIALITA': i comportamenti verso i pazienti devono essere ispirati a criteri di obiettività e imparzialità.
PARTECIPAZIONE: deve essere garantita la partecipazione del paziente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge. La struttura ha il dovere di fornire al cittadino tutte le informazioni che lo riguardano.
EFFICACIA ED EFFICIENZA: ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile senza sprechi o costi inutili.
DOVERI DEI CITTADINI: devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, con la volontà di collaborare con il personale e i medici nell'osservanza delle regole del Centro.

3 STRUTTURA
Il Centro Hercolani è una struttura poliambulatoriale che ha sede in un edificio storico al centro della città. L'ascensore permette l'accesso diretto all'accettazione.

4 CENTRO ANTIDIABETICO
Il servizio speciale è nato nel 1962 e si è consolidato negli anni fino a divenire una struttura di riferimento sia per i cittadini sia per i medici. Prima convenzionato poi accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, segue attualmente circa 2500 pazienti che hanno diritto a tutte le prestazioni concernenti, la patologia, erogabili durante tutto l'anno, presentando un'unica richiesta del Medico Curante. Un medico specialista è presente tutte le mattine e riceve i pazienti che hanno eseguito nell'ora precedente il dosaggio della glicemia, della glicosuria,e di altre determinazioni chimico – cliniche richieste.
Durante la prima visita viene predisposto un piano di assistenza individuale che verrà valutato ad ogni successivo controllo.

DIREZIONE SANITARIA



DOTT. ROVERSI CARLO ALBERTO

SPECIALISTICHE E MEDICI DEL CENTRO HERCOLANI

AGOPUNTURA:
DOTT. SACCO GAETANO

ALLERGOLOGIA:
DOTT. BOMBI CLAUDIO
DOTT.SSA BASSI BEATRICE

DERMATOLOGIA:
DOTT. CORINA MAURO
DOTT. BULLETTI PAOLO

DIETOLOGIA
DOTT. FORLANI GABRIELE
DOTT.SSA FRANCESCA ALESSANDRA BARBANTI

DIABETOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO:
DOTT. FORLANI GABRIELE
DOTT.SSA BARBANTI FRANCESCA

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (RADIOLOGIA/ECOGRAFIA):
DOTT.SSA BIANCA MARIA TORCHI
DOTT.SSA ALZONA GIULIA CLAUDIA

ENDOCRINOLOGIA:
DOTT.SSA ORIOLO CLAUDIA

FISIATRIA:
PROF. DIAMANTI MARIO
DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO

FISIOKINESITERAPIA:
DOTT. PATLADZE DAVID (FISIOTERAPISTA)
DOTT. DEL CORSO MASSIMILIANO (FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA MIOLI CATERINA (FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA FORRISI VALENTINA(FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA FABULLI MARGHERITA(FISIOTERAPISTA)
DOTT.SSA PERTEGATO CAMILLA(FISIOTERAPISTA)

GASTROENTEROLOGIA:
DOTT.SSA TIRATTERRA ELISA
PROF. VENTRUCCI MAURIZIO



GERIATRIA:
DOTT. LA TORRE PASQUALINO
DOTT. MARINI GIULIANO

LABORATORIO ANALISI:
DOTT.SSA BERGAMINI MONICA (BIOLOGA)
DOTT.SSA ZANNI ALESSANDRA (INFERMIERA)

MALATTIE DELL'APPARATO CARDIOVASCOLARE:
DOTT.SSA TEDESCO ALESSANDRA
DOTT.COLLIVA GIULIANO
DOTT.SSA D'ANGELO EMANUELA CONCETTA
DOTT.SSA CANNIZZO MARINA
DOTT. RONCUZZI RENZO
DOTT. SCIAMMARELLA MASSIMO
DOTT. CAPONETTI ANGELO GIUSEPPE
DOTT. SSA PRESTA ELVIRA
DOTT.SSA ILENIA MAGNANI

MEDICINA DEL LAVORO:
DOTT.SSA ORSINI FIORANGELA
DOTT. SANTERNI NINO

MEDICINA DELLO SPORT:
DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO
DOTT. ROSA SANDRO

NEFROLOGIA:
DOTT. ZUCCALA' ALESSANDRO

NEUROLOGIA:
………..

ONCOLOGIA:
DOTT.SSA DEGLI ESPOSTI ROBERTA

OCULISTICA:
DOTT.SSA TONELLI SANDRA
DOTT.SSA DE LUIGI GIULIA
DOTT.SSA RODA MATILDE

ORTOPEDIA :
DOTT. ROMANO BRUNO VITTORIO
DOTT. PEGREFFI FRANCESCO
DOTT.SSA MARA MAZZETTI



OSTETRICIA E GINECOLOGIA:
DOTT.SSA GUIDI ALESSANDRA
DOTT.SSA GUERNIERI ANTONELLA

OTORINOLARINGOIATRIA:
DOTT. BOSI PIERLUIGI
DOTT. DE LUIGI ANDREA

PEDIATRIA:
DOTT.SSA BASSI BEATRICE

PNEUMOLOGIA E MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO:
DOTT. BOMBI CLAUDIO

PSICHIATRIA:
DOTT. BALLARINI CORRADO

REUMATOLOGIA:
PROF. DIAMANTI MARIO
PROF.SSA MALAVOLTA NAZZARENA

UROLOGIA:
DOTT. BENUZZI TIZIANO
DOTT. CIVIDINI RICCARDO
DOTT. MAROCCIA MARCO

CONSULENZE:
Podologia: Dott. Latini Gabriele
Psicologia: Dott.ssa Marica Fantini
Chirurgia: Dott. Maroccia Marco
Proctologia: Dott. Maroccia Marco
Chirurgia Vascolare: Dott.ssa Tedesco Alessandra

5 PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

- La prenotazione può avvenire telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00 ai numeri 051331260 – 051340494 **oppure ONLINE tramite il sito www.centrohercolani.it Sez. Prenotazioni.**
- La prenotazione può avvenire attraverso i Centri di prenotazione Unificata (CUP), per le prestazioni erogate in regime di accreditamento.
- All’atto dell’accettazione il paziente, deve essere sempre munito della richiesta del medico curante, ed è tenuto al pagamento delle tariffe o del ticket.
- Ritiro referti: viene comunicato dal personale

I referti delle visite specialistiche vengono di norma rilasciati alla fine della visita.
I referti delle attività diagnostiche in parte sono disponibili immediatamente, in parte disponibili entro 2/3 giorni (es. esami di laboratorio) .

6 INFORMAZIONI UTILI

Norme antincendio e antinfortunistiche: il personale del Centro è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza.



Il Centro Hercolani ha fruito di contributi a fondo perduto per covid-19 di euro 15157.00 nel corso dell'anno 2020.

7 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico.

SEMPLICITA':

- Prenotazioni telefoniche per visite e prestazioni ambulatoriali ai numeri 051/331260 – 051/330494 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30 ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00
- Chiarezza nelle tariffe
- Accesso diretto ai prelievi senza prenotazione, per le analisi di laboratorio
- Modalità di pagamento semplificate attuabili anche con Carta Bancomat e Carta di Credito
- Ritiro dei referti per tutto l'orario di apertura
- Tempestività nella consegna dei referti:
    1) visite ambulatoriali: contestuale
    2) prestazioni strumentali: 3 giorni
    3) analisi di laboratorio: 48 ore per gli esami di routine.

Il laboratorio del Centro Hercolani partecipa al programma di Valutazione Esterna di Qualità della Regione Emilia Romagna.

PRIVACY E SICUREZZA:

Diritto alla privacy, per la quale i cittadini rilasciano il proprio consenso scritto.
Sicurezza tecnologica e impiantistica seguita da un apposito servizio di prevenzione e protezione.

ESTRATTO DEL RIESAME DELLA DIREZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL PERIODO MARZO 2021/OTTOBRE 2021:

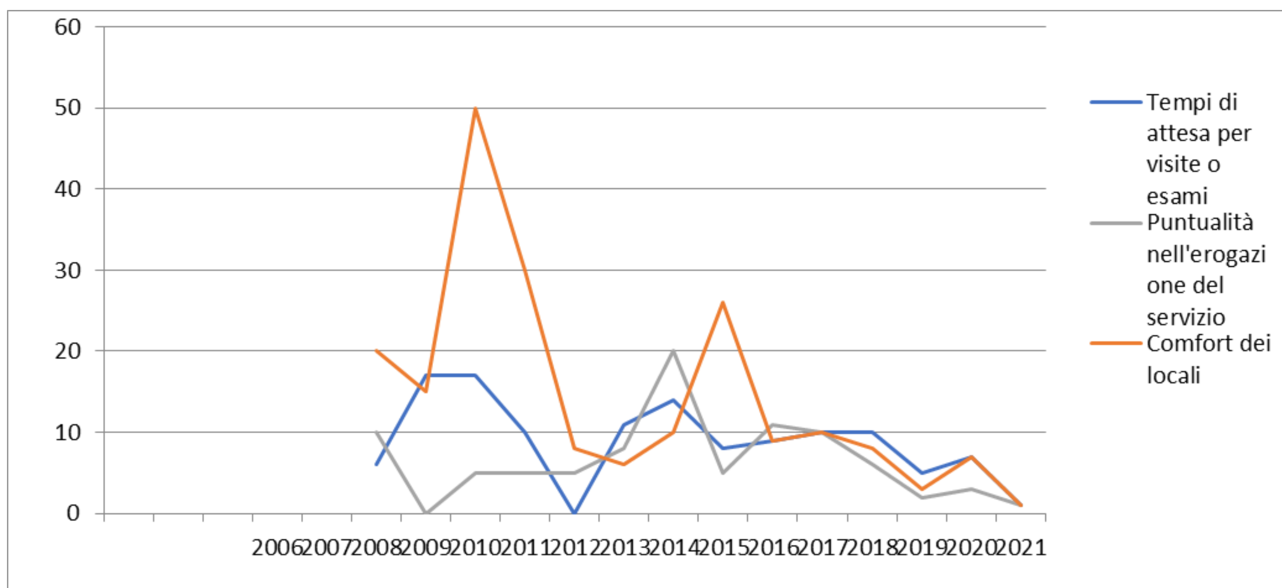
La rilevazione della soddisfazione del cliente avviene attraverso la predisposizione, la distribuzione e la valutazione di un apposito questionario, reso disponibile online durante tutto l'anno.

Una prima valutazione si è basata sulla raccolta ed elaborazione di 4 questionari nella vecchi sede, distribuiti nel periodo marzo 2021,

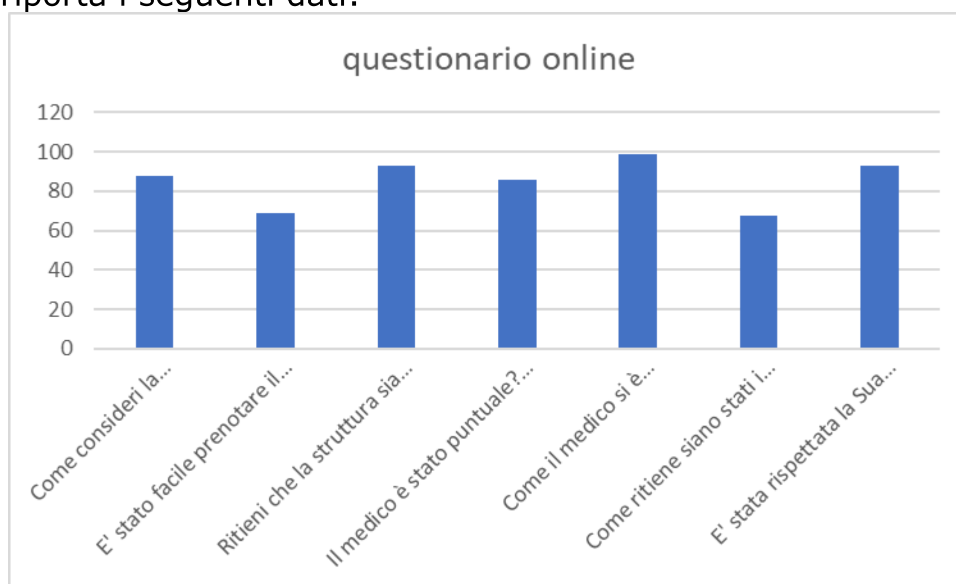
i 4 pazienti che hanno compilato il cartaceo si sono dichiarati soddisfatto del servizio pur evidenziando in particolare alcune criticità :

- mancanza di alcuni confort dei locali (7% dei pazienti-obiettivo soddisfatto)
- puntualità nell'erogazione del servizio (3% dei pazienti-obiettivo soddisfatto)
- tempi di attesa per visite ed esami (7% dei pazienti-obiettivo non soddisfatto)

Grafico relativo all'andamento della customer satisfaction per gli indicatori piu' sensibili:



La struttura pone sempre la massima attenzione sullo strumento dei questionari di gradimento, come spunto di miglioramento (distribuzione per tutto l'anno online). I report del questionario online, preferito in epoca Covid19, riporta i seguenti dati:



i 34 pazienti che hanno compilato il questionario online si sono dichiarati soddisfatto del servizio pur evidenziando in particolare alcune criticità :

- prenotazione telefonica di appuntamento (29% dei pazienti-obiettivo non soddisfatto)
- tempi di attesa per visite ed esami (17% dei pazienti-obiettivo non soddisfatto)

A tal fine la Direzione si impegna a sensibilizzare il personale ad invitare i pazienti alla compilazione degli stessi, per valutarne il reale andamento, essendovi comunque la sensazione che tale strumento molto spesso venga utilizzato solo per i reclami. Si sottolinea che, in merito alla % dei tempi di attesa per la prenotazione di visite ed esami, la stessa riguarda quasi



esclusivamente prestazione in convenzione con il Servizio Sanitario, di cui vengono costantemente monitorati i tempi di attesa tramite reports che la stessa Az. Usl ci inoltra periodicamente, ma gli stessi dipendono da variabili a noi non imputabili e non sempre modificabili direttamente.
In merito alla criticità nel confort dei locali, la stessa è stata superata con il trasferimento in una nuova sede.
E' stato inoltre somministrato ai pazienti un questionario anonimo online per il mese di ottobre 2021 i cui risultati risultano soddisfacenti in merito al risultato, ad esclusione di segnalazioni in merito alle mancate risposte telefoniche che è stato gestito con una azione correttiva.
L'organizzazione definisce, realizza e valuta programmi per la umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente:
Sono effettuate indagini finalizzate a misurare la qualità relazionale percepita dagli utenti con i succitati questionari ed analisi degli stessi in merito alla soddisfazione del paziente in termini relazionali con il personale amministrativo e con i medici (vedi feedback al punto 4.2.4.2 customer satisfaction) e sono definite modalità organizzative orientate al riconoscimento e rispetto delle differenze e delle fragilità come indicato nella carta dei servizi al punto 2 PRINCIPI FONDAMENTALI e durante gli incontri con il personale dipendente, calendarizzati nel piano di formazione e utili ad un aggiornamento e formazione in merito a tale aspetto e con i liberi professionisti medici, negli incontri periodici;
Inoltre vengono attivati da tempo i seguenti accorgimenti:

- cartelli di precedenza per donne in gravidanza
- carrozzina di misure idonee all'accesso nel vano ascensore
- consenso informato gravidanza per la radiologia in più lingue
- possibilità di scelta di genere, laddove possibile, per trattamenti manuali o visite

8 UBICAZIONE DEL CENTRO HERCOLANI

Il Centro Hercolani è situato in Via Delle Tovaglie 2 – 40124 Bologna
Tel. 051/331260 – 051/330494
Fax. 051/585651
e-mail
info@centrohercolani.it
prenota@centrohercolani.it
pratiche@centrohercolani.it
fisioterapia@centrohercolani.it sito internet : www.centrohercolani.it



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOBUS

linee 11 - 13 - 20 - 38 - 39:
fermata Via Farini o Via D'Azeglio

linee 29-96:
fermata Piazza Cavour o Via D'Azeglio

Navetta A da parcheggio Tanari:
fermata Piazza Galvani

IN AUTO

È possibile parcheggiare la propria auto, ccedendo liberamente alla ZTL, nelle autorimesse pubbliche.

In prossimità del Centro si trovano:

AUTORIMESSA CAPRAMOZZA
(sconto 10% per gli utenti del Centro)

PARCHEGGIO EX - STAVECO

GARAGE BARBERIA

GARAGE FARINI

È possibile parcheggiare nelle zone di sosta consentita, non accedendo ad autorimesse pubbliche, acquistando un ticket giornaliero presso i punti Tper.